



**SISTEM RESERVASI DAN PELAYANAN TIKET KERETA API
BERBASIS ONLINE PADA PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO)
DAOP IV SEMARANG (STASIUN SEMARANG PONCOL)**

Tugas Akhir

Disusun untuk Memenuhi Persyaratan Kelulusan Pendidikan

Program Studi Diploma III Manajemen Pemasaran

Universitas Diponegoro

Semarang

Penyusun :

Rizky Astika Sari

14020316060048

**D-3 MANAJEMEN PEMASARAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO**

2019

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rizky Astika Sari

NIM : 14020316060048

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Program Studi : D-III Manajemen Pemasaran

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang saya susun dengan judul:

**Sistem Reservasi dan Pelayanan Tiket Kereta Api Berbasis Online Pada PT.
KAI (Persero) DAOP IV Semarang (Stasiun Semarang Poncol)**

adalah benar-benar hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan saduran atau jiplakan dari karya orang lain. Teks yang bukan merupakan karya saya, dicantumkan dengan mengutip/mencantumkan sumber asal kutipan (citasi) orang lain. Apabila kemudian hari pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang berlaku (dicabut predikat kelulusan dan gelar kesarjanaannya).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, untuk dapat dipergunakan bilamana diperlukan.

Semarang, 15 Agustus 2019
Pembuat Pernyataan,

Rizky Astika Sari
NIM:14020316060048

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : **Sistem Reservasi dan Pelayanan Tiket Kereta Api Berbasis Online Pada PT. KAI (Persero) DAOP IV Semarang (Stasiun Semarang Poncol)**

Nama Penyusun : Rizky Astika Sari

NIM : 14020316060048

Program Studi : D III Manajemen Pemasaran

Fakultas : Ilmu sosial dan Ilmu Politik

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Diploma III

Semarang, 15 Agustus 2019

Dekan

Wakil Dekan I



Dr. Hardi Warsono, M. TP

Dr. Drs. Teguh Y, M. Pol. Admin

NIP. 19640827.199511.1.001

NIP.19690822.199403.1.003

Dosen Pembimbing :

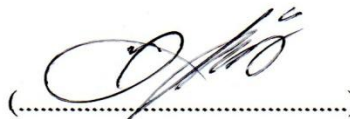
1. Widayanto, S.Sos, M.Si
NIP. 19720712.200501.1.002



(.....)

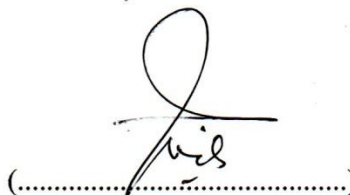
Dosen Penguji :

1. Nurul Imani Kurniawati, SE, MM
NIP. 19851031.201807.2.001



(.....)

2. Widayanto, S.Sos, M.Si
NIP. 19720712.200501.1.002



(.....)

MOTTO

“Bukan kecerdasan saja yang membawa Anda sukses, tapi dibutuhkan hasrat tinggi dalam berproses, memegang komitmen untuk bekerja keras, dan keberanian untuk percaya akan diri sendiri.”

(Merry Riana)

“Sesungguhnya bersama kesulitan akan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai dari sesuatu urusan, tetaplah bekerja keras untuk urusan yang lain.

Dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap.”

(QS. Al-Insyirah:6-8)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Tugas Akhir ini saya persembahkan untuk :

- Allah SWT yang selalu menjadi penolong hambanya, memberikan rahmat, hidayah serta memberikan kemudahan dan kelancaran sehingga Tugas Akhir ini dapat terselesaikan.
- Ayahanda witarto dan Ibunda yuli hastuti, yang selalu menjadi inspirasi, motivasi dan semangat saya, serta yang mengajarkan tentang kerja keras untuk terus melangkah menggapai cita-cita.
- Sahabat saya Marlinda Dwi Utami, Suhela Yuniati, Prima Malika Afidatina, Destia Dianuhsani, Amallysa Wihastyan yang selalu memberi dukungan untuk tidak pernah menyerah.
- Yusuf Suryana selaku partner terbaik yang selalu memberikan dukungan.
- Dan untuk teman-teman seperjuanganku Manajemen Pemasaran Angkatan 2016, terima kasih sudah menjadi bagian dari keluarga didunia perkuliahan.

ABSTRAK

Judul : Sistem Reservasi dan Pelayanan Tiket Kereta Api Berbasis Online Pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP IV Semarang (Stasiun Semarang Poncol)

Nama : Rizky Astika Sari

NIM : 14020316060048

Jurusan : D III Manajemen Pemasaran

Transportasi merupakan sarana yang sangat penting dalam memperlancar roda perekonomian. Arti penting transportasi tercermin dari semakin meningkatnya kebutuhan akan jasa angkutan bagi mobilitas orang serta barang. Pembangunan jasa angkutan perkeretaapian ditujukan untuk meningkatkan daya angkut, mutu pelayanan, serta manajemen pengelolaannya sehingga dapat memberikan kepuasan bagi para pelanggannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sistem reservasi dan pelayanan, hambatan dalam reservasi ataupun pelayanan tiket, serta untuk mengetahui solusi dari permasalahan reservasi dan pelayanan tiket kereta api. Tipe penelitian ini adalah deskriptif dengan analisis data yaitu reduksi data, display data, dan kesimpulan/verifikasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem reservasi dan pelayanan tiket kereta api dapat dilakukan dengan menggunakan aplikasi online, beberapa hambatan yang terjadi dalam proses reservasi dan pelayanan tiket kereta api yaitu aplikasi KAI Access yang sering mengalami gangguan, tiket batal sistem. Cara menangani hambatan tersebut adalah dengan melakukan input data ke dalam laporan *Customer Relation Management* selanjutnya disebut (CRM) untuk mendapat penanganan dari kantor pusat, cetak manifes melalui *customer service*. Hambatan lain yaitu masih kurangnya pemahaman masyarakat mengenai cara penggunaan aplikasi KAI Access, sehingga bisa menyebabkan terjadinya gagal transfer. Cara menangani hambatan mengenai aplikasi KAI Access ini yaitu dengan memberikan brosur/pamflet alur penggunaan aplikasi KAI Access kepada para pelanggan yang ada di Stasiun Semarang Poncol. Menangani permasalahan gagal transfer dapat diatasi dengan cara mengubah sistem pengembalian uang *refund* dari transfer menjadi tunai di loket stasiun. Saran pada penelitian ini, diperlukan perbaikan jaringan aplikasi KAI Access dan komunikasi yang baik antara petugas pelayanan pelanggan dengan kantor PT. KAI (Persero) serta pihak *channel external*.

Kata Kunci: Sistem, reservasi, pelayanan

ABSTRACT

Title : *Online Ticket Reservation and Train Service System at PT. KAI (Persero) DAOP IV Semarang (Semarang Poncol Station)*
Name : *Rizky Astika Sari*
NIM : *14020316060048*
Department : *Diploma Programs (DIII) – Marketing Management*

Transportation is a very important tool in facilitating the economy. The importance of transportation is reflected in the increasing need for transportation services for the mobility of people and goods. The construction of railway transportation services is aimed at increasing transport capacity, service quality, and management, so as to provide satisfaction for its customers. This study aims to determine the reservation and service system, obstacles in ticket reservations or services, and to find out the solution to the problems of reservation and train ticket services. This type of research is descriptive with data analysis namely data reduction, data display, and conclusion/verification.

The results of the study show that the reservation system and train ticket service can be done using an online application. Some of the obstacles that occur in the process of reservation and service of train tickets are KAI Access applications which are often interrupted, tickets cancel the system. The way to deal with these obstacles is to input data into the Customer Relation Management hereinafter referred to as CRM report to get handling from the central office, print the manifest through customer service. Another obstacle is that there is still a lack of public understanding about how to use the KAI Access application, so that it can cause a transfer failure. The way to deal with the obstacles regarding the KAI Access application is by providing brochures / flyers using the KAI Access application to customers at the Semarang Poncol Station. Handling the problem of transfer failure can be overcome by changing the refund refund system from the transfer to cash at the station counter. Suggestions in this study, we need to improve KAI Access application network and good communication between customer service officers and PT. KAI (Persero) and external channel parties.

Keywords: System, reservation, service

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji syukur kami panjatkan kehadirat ALLAH SWT. Karena atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul **“Sistem Reservasi dan Pelayanan Tiket Kereta Api Berbasis Online Pada PT. KAI (Persero) DAOP IV Semarang (Stasiun Semarang Poncol)”** Tugas Akhir ini disusun sebagai syarat kelulusan pada Program Studi Diploma III Manajemen Pemasaran.

Penyusunan Tugas Akhir ini penulis banyak mendapatkan semangat, saran, bimbingan serta keterangan–keterangan dari berbagai pihak yang merupakan pengalaman yang tidak dapat diukur secara materi. Oleh karena itu dengan segala hormat penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dr Hardi Warsono, MTP, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang.
2. Agung Budiarmo, S.Sos, MM, selaku Ketua Program Studi Diploma III Manajemen Pemasaran.
3. Widayanto, S.Sos, M.Si, selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan pada penulisan Tugas Akhir ini sehingga dapat terselesaikan dengan baik.
4. Ibu Febrie, selaku Manajer Angkutan Penumpang PT. KAI (Persero) DAOP IV Semarang yang telah memberikan izin untuk melakukan Kuliah Kerja Praktik (KKP) di PT. KAI (Persero) DAOP IV Semarang (Stasiun Semarang Poncol).

5. Bapak Yudhi selaku Kepala Stasiun Semarang Poncol yang menerima saya untuk melakukan Kuliah Kerja Praktik (KKP) pada bagian CSOS PT. KAI (Persero) DAOP IV Semarang (Stasiun Semarang Poncol).
6. Ibu Gupita Dara yang telah membimbing dalam melakukan kuliah kerja praktik (KKP) di PT. KAI (Persero) DAOP IV Semarang (Stasiun Semarang Poncol).
7. Seluruh karyawan PT. KAI (Persero) DAOP IV Semarang dan Stasiun Semarang Poncol yang telah banyak membantu dan memberikan banyak informasi selama penelitian dilakukan.
8. Kedua orang tua dan keluarga tercinta yang selalu memberikan semangat beserta dukungan baik moral maupun materi selama saya menuntut ilmu di Universitas Diponegoro Semarang hingga saya dapat menyelesaikan Tugas Akhir.
9. Teman–teman Manajemen Pemasaran 2016 yang telah berjuang bersama dalam perkuliahan.
10. Pihak–pihak terkait yang telah membantu yang tidak dapat disebutkan satu persatu. Selama penyusunan Tugas Akhir ini, penulis menyadari masih belum sempurna dan banyak kekurangannya.

Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik pembaca. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi kemajuan dunia pendidikan.

Semarang

Rizky Astika Sari

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	I
HALAMAN PENGESAHAN	III
MOTTO	IV
HALAMAN PERSEMBAHAN	I
ABSTRAK	V
ABSTRACT	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
KATA PENGANTAR.....	VIII
DAFTAR ISI.....	X
DAFTAR TABEL	XV
DAFTAR GAMBAR.....	XIII
BAB I.....	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
PENDAHULUAN.....	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
1.1 Latar Belakang.....	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.3.1 Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.3.2 Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.4 Landasan Teori	Error! Bookmark not defined.
1.4.1 Pengertian Sistem	Error! Bookmark not defined.

1.4.2	Kategori Sistem.....	Error! Bookmark not defined.
1.4.3	Pengertian Reservasi.....	Error! Bookmark not defined.
1.4.4	Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
1.4.5	Model Manajemen Pelayanan.....	Error! Bookmark not defined.
1.4.6	Prinsip Manajemen Pelayanan.....	Error! Bookmark not defined.
1.5	Kerangka Berfikir	Error! Bookmark not defined.
1.6	Metode Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.6.1	Lokasi Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.6.2	Tipe Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.6.3	Jenis Data.....	Error! Bookmark not defined.
1.6.4	Teknik Pengumpulan Data.....	Error! Bookmark not defined.
1.6.5	Teknik Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
BAB II		ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....		ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
2.1	Sejarah PT. KAI (Persero) DAOP IV Semarang....	Error! Bookmark not defined.
2.2	Visi dan Misi perusahaan.....	Error! Bookmark not defined.
2.3	Nilai-nilai Perusahaan	Error! Bookmark not defined.
2.4	Logo PT. KAI (Persero) DAOP IV Semarang Dari Tahun ke Tahun	Error! Bookmark not defined.
2.4.1	Tahun 1953 – 1988	Error! Bookmark not defined.
2.4.2	Tahun 1988 – 1990	Error! Bookmark not defined.
2.4.3	Tahun 1991 – 2010	Error! Bookmark not defined.
2.4.4	Tahun 2011 – sekarang	Error! Bookmark not defined.

2.5	Struktur Organisasi PT. KAI (Persero) DAOP IV Stasiun Semarang Poncol.....	Error! Bookmark not defined.
2.6	Job Description	Error! Bookmark not defined.
2.7	Wilayah Kerja	Error! Bookmark not defined.
2.8	Bidang Usaha PT. KAI (Persero) DAOP IV Semarang	Error! Bookmark not defined.

BAB III.....ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.

PEMBAHASANERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.

3.1	Sistem Reservasi Tiket Kereta Api	Error! Bookmark not defined.
3.2	Pelayanan Tiket Kereta Api.....	Error! Bookmark not defined.
3.2.1	Informasi Jadwal Kereta	Error! Bookmark not defined.
3.2.2	Alur Perubahan Tiket via KAI Access	Error! Bookmark not defined.
3.2.2.1	Syarat & ketentuan perubahan jadwal melalui KAI Access	Error! Bookmark not defined.
3.2.3	Alur Pembatalan Tiket Via KAI Access...	Error! Bookmark not defined.
3.2.3.1	Syarat dan ketentuan pembatalan tiket melalui KAI Access	Error! Bookmark not defined.
3.2.4	Proses Pengurusan Gagal Transfer	Error! Bookmark not defined.
3.2.5	Layanan <i>E-Boarding Pass</i>	Error! Bookmark not defined.
3.3	Hambatan dalam Reservasi dan Pelayanan Tiket Kereta Api pada Stasiun Semarang Poncol.....	Error! Bookmark not defined.
3.4	Alternatif Solusi Untuk Menyelesaikan Hambatan dalam Reservasi dan Pelayanan Tiket Kereta Api pada Stasiun Semarang Poncol.....	Error! Bookmark not defined.

BAB IVERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.

PENUTUP.....ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.

4.1	Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
-----	------------------	-------------------------------------

4.2	Saran	Error! Bookmark not defined.
-----	-------------	-------------------------------------

DAFTAR PUSTAKA	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
-----------------------------	-------------------------------------

LAMPIRAN.....	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
----------------------	-------------------------------------

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Model Manajemen Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
------------	---------------------------------	-------------------------------------

Gambar 1.2	Kerangka Berfikir.....	Error! Bookmark not defined.
------------	------------------------	-------------------------------------

Gambar 2.1	Logo Tahun 1953-1988.....	Error! Bookmark not defined.
------------	---------------------------	-------------------------------------

Gambar 2.2	Logo Tahun 1988-1990.....	Error! Bookmark not defined.
------------	---------------------------	-------------------------------------

Gambar 2.3	Logo Tahun 1991-2010.....	Error! Bookmark not defined.
------------	---------------------------	-------------------------------------

Gambar 2.4	Logo Tahun 2011-sekarang.....	Error! Bookmark not defined.
------------	-------------------------------	-------------------------------------

Gambar 2.5	Struktur Organisasi Stasiun Semarang Poncol..	Error! Bookmark not defined.
------------	---	-------------------------------------

Gambar 3.1	Registrasi Aplikasi KAI Access	Error! Bookmark not defined.
------------	--------------------------------------	-------------------------------------

Gambar 3.2	Reservasi Tiket KAI Access	Error! Bookmark not defined.
------------	----------------------------------	-------------------------------------

Gambar 3.3	Pengisian Data Reservasi KAI <i>Access</i>	Error! Bookmark not defined.
------------	--	-------------------------------------

Gambar 3.4	Reservasi Melalui Tokopedia.....	Error! Bookmark not defined.
------------	----------------------------------	-------------------------------------

Gambar 3.5	Pengisian Data Reservasi	Error! Bookmark not defined.
------------	--------------------------------	-------------------------------------

Gambar 3.6	Tampilan Daftar Kursi	Error! Bookmark not defined.
------------	-----------------------------	-------------------------------------

Gambar 3.7	Metode Pembayaran Reservasi Tiket Kereta Api	Error! Bookmark not defined.
------------	---	-------------------------------------

Gambar 3.8	Kode Pembayaran Reservasi	Error! Bookmark not defined.
------------	---------------------------------	-------------------------------------

Gambar 3.9Menu Pencarian Jadwal Keberangkatan Kereta.. **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 3.10Tampilan Daftar Kereta.....**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 3.11Formulir Biodata Calon Penumpang.**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 3.12Tampilan Kursi Kereta Api**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 3.13Metode Pembayaran Reservasi Tiket Kereta .. **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 3.14Voucher Reservasi Tiket Kereta**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 3.15Pengecekan Kode *Booking*.....**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 3.16Tampilan Menu *E-Ticket*.....**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 3.17Tampilan Menu *Reschedule***Error! Bookmark not defined.**

Gambar 3.18Daftar Jadwal Keberangkatan Kereta**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 3.19Tampilan Konfirmasi Pemesanan Tiket..... **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 3.20Menu Detail Information.....**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 3.21Tampilan Harga dan Biaya Layanan.**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 3.22Kode Pembayaran**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 3.23Daftar Kode Booking Lama dan Baru..... **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 3.24Prosedur Perubahan Tiket di KAI Access..... **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 3.25Tampilan Menu *My Trips*.....**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 3.26Tampilan Menu *E-Ticket*.....**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 3.27Menu Cancellation**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 3.28Menu Bank Account**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 3.29Menu Konfirmasi Pembatalan Tiket .**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 3.30Konfirmasi untuk Melanjutkan Proses Pembatalan Tiket..... **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 3.31Tampilan Kode *Booking* Dibatalkan .**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 3.32Konfirmasi Pengiriman Bukti Pembatalan..... **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 3.33Tampilan Pembatalan Tiket Selesai ..**Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Reservasi Tiket Kereta Api Tahun 2018 . **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 1.2 Tarif Bagasi Kereta Api**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 2.1 Sejarah Kereta Api**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 2.2 Alamat Kantor Daerah Operasi PT. KAI (Persero)**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 2.3 Tarif Kereta Api Lokal dan Jarak Jauh ..**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 2.4 Ketentuan Potongan Harga**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3.1 Informasi Jadwal Kereta Api**Error! Bookmark not defined.**